



Vlaanderen
is divers

REGLAMENTO INTERNO

PARA LOS USUARIOS DE
NUESTROS SERVICIOS DE
INTEGRACIÓN CÍVICA
Y APRENDIZAJE DEL NEERLANDÉS

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Spaans – Vertaling uit het Nederlands
www.integratie-inburgering.be

CONTENIDO

| | | |
|-------|--|---|
| 1 | Introducción | 2 |
| 1.1 | ¿Para quien? | 2 |
| 1.2 | ¿Qué? | 3 |
| 2 | ¿Qué puede usted esperar de nosotros? | 3 |
| 2.1 | Principios generales | 3 |
| 2.2 | Privacidad | 3 |
| 2.2.1 | Compartir información con otras organizaciones | 3 |
| 2.2.2 | Imágenes | 3 |
| 3 | ¿Qué esperamos de usted? | 4 |
| 3.1 | Reglas generales | 4 |
| 3.2 | Protección de las personas, los recursos y la propiedad | 4 |
| 3.3 | Prevención, seguridad y bienestar | 5 |
| 3.3.1 | ¿Qué es un comportamiento indeseable y transgresor? | 5 |
| 3.3.2 | Daños, accidentes y seguros | 6 |
| 4 | Consecuencias del incumplimiento del presente reglamento | 6 |
| 4.1 | Generalidades | 6 |
| 4.2 | Sanciones | 7 |
| 4.3 | Procedimiento | 7 |
| 5 | Procedimiento de quejas | 7 |

1 Introducción

1.1 ¿Para quién?

Toda persona que haga uso de nuestro servicio de Integración cívica o el servicio de aprendizaje del neerlandés.

¿Ha usted firmado un contrato de integración cívica para un participante del programa de integración cívica sin obligación?

Su asesor/a de trayecto le otorgará un certificado de integración cívica si usted ha alcanzado todos los objetivos.

Cerraremos su expediente si:

- usted decide detener el trayecto de integración cívica,
- usted no inició por segunda vez el curso de orientación social o de neerlandés,
- usted no ha seguido el curso de orientación social o de neerlandés durante seis meses.

¡Atención!

Usted siempre tiene la posibilidad de firmar nuevamente un contrato de integración cívica. A partir de septiembre de 2022 es posible que usted deba pagar por los cursos de orientación social y neerlandés.

1.2 ¿Qué?

En el presente reglamento usted encontrará toda la reglamentación oficial destinada a los usuarios de nuestros servicios de integración cívica y de aprendizaje del neerlandés. Si usted no respeta estas reglas, ello puede acarrear consecuencias para su trayecto.

2 ¿Qué puede usted esperar de nosotros?

2.1 Principios generales

- **Respeto:** Nuestro personal le tratará con el debido respeto. Le asistirán cordial y diligentemente.
- **Igualdad de oportunidades:** Brindamos a todos nuestros usuarios igualdad de oportunidades. Es más: nuestro personal hará todo lo posible para crear igualdad de oportunidades para usted en la sociedad flamenca.
- **Servicio de calidad:** Usted puede contar con una prestación de servicios adecuada y de alta calidad de parte de todo nuestro personal.
- **Servicio garantizado:** Toda persona que tenga derecho a recibir nuestros servicios o que sea invitada, recibirá una cita física o virtual a la mayor brevedad. Además, usted puede beneficiarse de todos nuestros servicios si cumple con las condiciones establecidas por la ley.
- **Información clara y completa:** Usted recibirá información precisa sobre su trayecto y todo lo que conlleva.
- **Discreción y confidencialidad:** Trataremos su situación y sus datos personales con la discreción necesaria.

2.2 Privacidad

2.2.1 Compartir información con otras organizaciones

Trataremos su información y sus datos personales de forma confidencial en concordancia con la normatividad belga. Puede encontrar más información respecto a los datos que conservamos de usted en [nuestro sitio web](#).

Para lograr los objetivos de nuestros servicios, colaboramos con una serie de socios importantes. Ello significa que, según se requiera, compartiremos con ellos información sobre usted. Puede encontrar información sobre quiénes son dichos socios y qué información compartimos con ellos en [nuestro sitio web](#).

¿Tiene usted preguntas sobre la privacidad y la protección de datos? Envíe un correo electrónico a nuestra persona de contacto a través de dpo@informatie-inburgering.be.

2.2.2 Imágenes

En determinadas oportunidades sacamos fotografías y registramos vídeos para presentar nuestra Agencia a una amplia audiencia o para hacer publicidad. Respetamos su privacidad en todo momento. Si registramos imágenes de usted, primero solicitaremos que firme un formulario de consentimiento. Usted tiene derecho a solicitar en cualquier momento que se elimine el material audiovisual en el que usted aparece, a través de communicatie@integratie-inburgering.be.

3 ¿Qué esperamos de usted?

3.1 Reglas generales

- 1 Llegue a tiempo.** ¿Le es imposible acudir (a tiempo)? Informe a su persona de contacto con antelación o comuníquelo a través de la [recepción de su región](#).
- 2 Muestre respeto por otras personas** independientemente de su idioma, edad, género, origen, opinión política, raza, religión, orientación sexual o discapacidad, etc. En Bélgica, todas las personas son tratadas por igual según la ley. Esperamos que usted también lo haga.
- 3 Respete el derecho a la libertad de expresión.**
En Bélgica, la libertad de expresión está consagrada en la Constitución. Esperamos que usted respete la opinión de todos, tanto de nuestro personal como la de otros usuarios.
- 4 Comunique abierta y honestamente su estado y situación.**
Proporcione siempre datos e información correctos sobre usted y los miembros de su familia. Sólo así nuestro personal podrá asistirle de la mejor manera.
- 5 Asegúrese de que podamos identificarle.**
Usted debe ser identificable durante cada momento que entre en contacto con nuestros servicios (clase, reunión, consulta, prueba). Su rostro debe ser siempre reconocible. De esta manera podemos comprobar que se trata de usted, tanto físicamente como virtualmente. Su rostro siempre debe estar descubierto.
- 6 Utilice prudentemente los recursos que le proporcionemos.** No destruya el material disponible. Utilice el material proporcionado únicamente para lo que está destinado.
- 7 No fume en las instalaciones.**
Solo se permite fumar en los lugares destinados a tal fin.
- 8 No practique su fe en nuestras instalaciones.** Orar es un asunto privado, por lo tanto, no está permitido durante el ejercicio de nuestro servicio.
- 9 No muestre ningún comportamiento indeseado y transgresor.**
[Véase 3.3.1.](#)

3.2 Protección de las personas, los recursos y la propiedad

Todos los documentos, materiales, pruebas e información utilizados durante, después y en el ámbito del ejercicio de nuestros servicios, son propiedad intelectual de la Agencia de Integración e Inserción Cívica, la misma que goza de derechos de autor sobre ellos. Trate **todos los bienes** de nuestra organización (edificios, infraestructura, oficinas, etc.) con respeto. Asimismo respete la **integridad personal y la privacidad de otros** usuarios y de nuestro personal.

No le está permitido fotografiar, filmar, copiar, imprimir, almacenar o divulgar nada (ni a nadie). Ni para fines privados, ni para uso comercial o público.

¿Desea usted hacerlo de todos modos? En ese caso, usted necesita la autorización expresa, previa y escrita del legítimo propietario. Lea también el punto [2.2.2](#) sobre el tratamiento de las imágenes.

3.3 Prevención, seguridad y bienestar

La seguridad y el bienestar de nuestro personal y de los usuarios son muy importantes para la Agencia de Integración e Inserción Cívica. Es por ello que solicitamos que todos acaten las siguientes reglas. Al respecto, usted puede ponerse en contacto con su asesor/a de trayecto, asistente o profesor/a.

3.3.1 ¿Qué es el comportamiento indeseable y transgresor?

Son comportamientos indeseables y transgresores aquellos actos que ponen en peligro su integridad y la de los demás o que impiden el correcto desarrollo de nuestros servicios. Por lo tanto, acate **estas reglas**:

- No introduzca armas en las instalaciones de los edificios.
- No abuse de drogas, alcohol o medicación. No concurra a una cita, clases u otra actividad bajo la influencia de estas sustancias.
- No muestre comportamientos transgresores (agresión, violencia, acoso o conducta sexualmente transgresora).
- Respete la normatividad belga. No cometa delitos como fraude o falsificación de documentos, agresión física y lesiones, sexismo, agresión sexual, intimidación, hostigamiento o acecho, racismo, discriminación, segregación, negacionismo, etc.

Utilizamos las siguientes **definiciones** de comportamiento indeseable y transgresor:

- *El comportamiento transgresor* es toda conducta que quebrante un límite, acuerdo o regla. Su interlocutor en una determinada conversación ya no se siente capaz de seguir la conversación o la lección.
- *La agresión* es toda conducta que cause daño material, psicológico o físico. Usted puede sentirse enojado/a, pero sólo puede manifestar su enojo sin insultar o agredir a su interlocutor con palabras o hechos.
- *El acoso*: Una persona es acosada cuando está expuesta repetidamente y durante largo tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
- *El sexismo* es una discriminación basada en el género. *Las declaraciones sexistas* son declaraciones discriminatorias basadas en el género.
- *La agresión sexual* (agresión sexual de hecho) es ejecutar o forzar un acto obsceno. Consiste en tocamientos no deseados de las partes íntimas, los glúteos o los senos o en obligar a otra persona a que toque los suyos. La agresión sexual es un delito contra la integridad sexual.
- *La intimidación* es un comportamiento indeseable que tiene el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona. Su práctica crea un ambiente amenazador, hostil, ofensivo, humillante o vejatorio.
- *El hostigamiento* es toda conducta que perturbe gravemente la tranquilidad de la persona afectada, como por ejemplo, perseguir a alguien, rodear a alguien, enviar mensajes intimidatorios o acosadores. *Acechar* es repetir este comportamiento con la intención consciente de perturbar la paz.
- *El racismo* es una actitud de hostilidad o desprecio sistemático hacia ciertas personas o grupos en base a su nacionalidad, color, ascendencia, origen nacional u origen étnico.
- *La discriminación* es tratar a otra persona de manera desigual o injusta en función de sus características personales.
- *La segregación social* es el proceso de socialización en el que los miembros de un grupo no dominante se ven obligados a apenas cohabitar con el grupo dominante, pero sobre todo mantienen contacto con los demás miembros de su propio grupo.
- *EL negacionismo* es la negación de la existencia del genocidio o de los crímenes de lesa humanidad.

3.3.2 Daños, accidentes y seguros

3.3.2.1 Situaciones aseguradas

Como participante del programa de integración cívica con contrato, usted goza de los siguientes seguros:

- daños que usted cause involuntariamente durante una actividad de la AgII (responsabilidad civil),
- accidentes físicos o materiales que le sucedan:
 - durante el ejercicio de nuestros servicios,
 - en el camino hacia y desde una actividad.

Cada punto de contacto cuenta con un botiquín de primeros auxilios. En caso de suscitarse accidentes graves, contactaremos con los servicios de emergencia.

3.3.2.2 Primeros auxilios

- Reporte cualquier accidente a un miembro del personal de la AgII dentro de las 48 horas. Solicite un formulario de declaración.
- Complete la información necesaria en el formulario de declaración. Un miembro del personal de la AgII podrá asistirle.
- Solicite a su médico que complete el formulario de declaración.
- Envíe el formulario por correo electrónico a verzekering@integratie-inburgering.be.
- Usted recibirá el número de expediente de la aseguradora. Guárdelo en un lugar seguro.

3.3.2.3 Procedimiento del pago

- En primera instancia, usted deberá pagar los costos del médico y las facturas de cualquier medicamento.
- La mutualidad le reintegrará una parte de los gastos. Usted recibirá un documento indicando la parte que le corresponde pagar.
- Envíe el documento de la mutualidad y las facturas de cualquier medicamento a la AgII. La parte restante (copago) le será reembolsada por el seguro posteriormente.

3.3.2.4 Evacuación en casos de emergencia

- Siga las instrucciones del personal de la AgII.
- El personal de evacuación le indicará el camino hasta el punto de reunión. Usted podrá reconocerles fácilmente por su chaleco fluorescente.
- Abandone el punto de reunión cuando sea autorizado por el personal de evacuación.

4 Consecuencias del incumplimiento del presente reglamento

4.1 Generalidades

En caso de que se constate que usted está violando el presente reglamento interno, la Agencia de Integración e Inserción Cívica tomará medidas. En la medida de lo posible, optaremos por la opción menos intrusiva.

De cometerse infracciones graves, notificaremos a la policía cuando éstas constituyan delitos que violen la legislación belga. En nuestra calidad de Agencia de Integración e Inserción Cívica, contamos con la asistencia de un abogado. Siempre que sea posible, nos constituiremos en parte civil para proteger a la o las víctimas.

4.2 Sanciones

En base a los hechos, decidiremos qué sanción aplicaremos.

- Usted recibirá **una amonestación verbal** si no concurre a una cita o infringe una regla. No se le aplicará más sanciones a menos que la infracción se repita o continúe.
- Usted recibirá **una amonestación por escrito** si no concurre a una cita o infringe una regla. No se le aplicará más sanciones a menos que la infracción se repita o continúe.
- **Suspendaremos inmediatamente la cita, prueba, reunión o clase.** Usted tendrá que abandonar las instalaciones del edificio. No se le permitirá regresar hasta que sea capaz de someterse a las reglas. Le registraremos como ausente para esta conversación, prueba, reunión o clase.
- Por lo demás, usted continuará utilizando nuestros servicios con **otro miembro del personal**. Ello también puede llevarse a cabo en **un lugar diferente**.
- Usted podrá **hacer uso** de nuestros servicios únicamente **de forma digital**. No se le permitirá concurrir físicamente.
- Usted deberá **pagar** a la Agencia de Integración e Inserción Cívica los daños materiales y gastos que ocasionó.

En caso de repetirse los mismos o similares hechos, optaremos por aplicar **sanciones más drásticas**.

4.3 Procedimiento

Un miembro del personal de la AgII le informará oralmente o por escrito sobre los hechos y las sanciones. Este procedimiento se llevará a cabo una vez suscitados los hechos, dentro de un plazo razonable y tan pronto como sea posible. Estableceremos una serie de acuerdos con usted con el fin de evitar que se repitan los mismos o similares hechos. Anotaremos en su expediente personal:

- un informe de los hechos,
- la comunicación correspondiente,
- los acuerdos establecidos con el fin de evitar que se repitan los hechos.

¿Tiene usted alguna pregunta al respecto? Nuestro personal estará encantado de ayudarle.

5 Procedimiento de quejas

La Agencia de Integración e Inserción Cívica cuenta con un procedimiento de quejas y una política de denuncias. Esto nos permite mejorar continuamente nuestros servicios. Usted puede contar con un tratamiento uniforme y cualitativo de denuncias y quejas.

¿Tiene usted alguna sugerencia, observación o queja sobre nuestros servicios? ¿Nuestro servicio no cumple con sus expectativas? Nuestro personal estará encantado de ayudarle. Puede contactarnos a través de [nuestro sitio web](#), por teléfono (02 701 77 50) o por carta. El procedimiento para presentar una queja se encuentra en [nuestro sitio web](#).